Commission de l'énergie de l'Ontario

Rapport annuel 2013-2014

Ontario

APERÇU DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE — 2013

ÉNERGIE FIABLE ET DURABLE

Infrastructure

- actifs de distribution de l'électricité totaux **38 850 445 291 $**
- actifs de distribution du gaz naturel totaux **13 807 123 743 $**

En 2013-2014, la Commission a approuvé :

- **1,9 milliard** de dollars pour construire et renouveler le réseau de distribution de l'électricité de l'Ontario, notamment **2 000 km** de nouveaux câbles de distribution et d'autres installations;
- la construction de **175 km** de lignes de transport d'électricité afin de brancher **844 mW** de production éolienne et solaire;
- la désignation d'un transporteur pour développer le projet de transport d'électricité est-ouest, de Wawa à Thunder Bay;
- **50 km** de nouveau gazoduc dans la région du Grand Toronto;
- **13,9 km** de ligne de transport de gaz naturel de Brantford à Kirkwall;
- **2,8 km** de ligne de distribution de gaz naturel à haute pression à Ottawa;
- le remplacement de sections existantes de gazoducs à Chatham, Hamilton et Ottawa.

Économie d'énergie et gestion de la demande

- économies de gaz naturel de **198 millions de m³** — suffisamment pour chauffer **90 000** foyers [1]
- économies d'électricité de **603 millions de kWh** — suffisamment pour faire fonctionner **60 000** foyers [2]
- **97 %** des ménages et des petites entreprises sont facturés en fonction des tarifs selon l'heure de la consommation pour l'électricité

GESTION DES COÛTS

- facture d'électricité mensuelle résidentielle moyenne — **122,50 $**
- facture de gaz naturel mensuelle résidentielle moyenne — **65,50 $**
- augmentation de **1 %** du tarif, en moyenne, pour 60 distributeurs d'électricité
- économies de **40 millions** de dollars provenant de 11 requêtes tarifaires déposées par des distributeurs d'électricité
- charges d'exploitation de la CEO pour 2013-2014 — **4,24 $** par consommateur, une réduction de **2,5 %**
- **aucune** augmentation des évaluations budgétaires de la CEO depuis 2011

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

- nombre total de consommateurs d'électricité **4 944 488**
  - nombre total de consommateurs résidentiels et de petites entreprises **4 887 412**
- nombre total de consommateurs de gaz naturel **3 458 834**
  - nombre total de consommateurs résidentiels et de petites entreprises **3 040 332**

Supervision du secteur

- Nombre d'entreprises du secteur de l'électricité que la CEO réglemente ou à qui elle délivre des permis :
  - **83** distributeurs
  - **14** transporteurs
  - **388** producteurs
  - **3** organismes provinciaux : Office de l'électricité de l'Ontario, Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité et Entité responsable des compteurs intelligents
  - **102** grossistes
  - **43** détaillants
- Nombre d'entreprises du secteur du gaz naturel que la CEO réglemente ou à qui elle délivre des permis :
  - **3** distributeurs
  - **24** agents de commercialisation

Participation des consommateurs

- une somme de **7,1 millions** de dollars a été fournie à des groupes de consommateurs, à des fabricants, à des agriculteurs, à des propriétaires fonciers, à des municipalités, ainsi qu'à des collectivités métisses et des Premières Nations, afin de financer leur participation à 90 audiences et instances devant la Commission
- plus de **2 500** Ontariennes et Ontariens ont participé à la première partie de la consultation et de l'examen de la Commission portant sur le projet Oléoduc Énergie Est de TransCanada

Conformité et application des règles

- plus de **17 000** appels provenant de consommateurs voulant obtenir de l'aide
- les appels et les plaintes provenant de consommateurs concernant des détaillants et des agents de commercialisation ont diminué, passant de **6 616** en 2010-2011 à **2 275** en 2013-2014
- **les 5 principaux problèmes soulevés par les consommateurs** : annulation des contrats de détail; erreurs de facturation; débranchements; qualité du service; conduite du vendeur
- plus de **15 000** consommateurs au détail ont obtenu une annulation ou un remboursement
- plus de **354 000 $** en pénalités et en règlements volontaires ont été reçus en 2013-2014, portant le total à plus de **1,7 million** de dollars depuis l'introduction de la *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie* en 2011
- des permis de détaillant et d'agent de commercialisation pour une entreprise ont été révoqués

Soutien aux consommateurs d'énergie à faible revenu

- plus de **14 000** consommateurs ont reçu plus de 7 millions de dollars[3] pour les aider à payer leurs factures de gaz naturel et d'électricité

[1] Les résultats de 2013 pour les distributeurs de gaz naturel n'étaient pas disponibles au moment de la préparation du présent rapport. Les résultats 2012 ont été extraits des rapports annuels sur la GAD des distributeurs de gaz.

[2] Résultats préliminaires provenant de l'Office de l'électricité de l'Ontario.

[3] Par le truchement du Programme d'aide aux impayés d'énergie et du programme Winter Warmth en 2013.

Notre mission

Promouvoir un secteur de l'énergie viable, durable et efficace qui sert l'intérêt public et aide les consommateurs à obtenir des services d'énergie fiables à un coût raisonnable.

Énoncé de vision

- La Commission réglemente les secteurs du gaz naturel et de l'électricité d'une façon qui est axée sur les résultats que souhaitent atteindre les clients.
- Conformément au cadre réglementaire de la Commission, les distributeurs, les transporteurs et les autres entités réglementées investissent et mènent leurs activités de manière à accroître l'efficience et la productivité et à offrir aux consommateurs un approvisionnement énergétique fiable, à un coût raisonnable.
- La Commission veillera à ce que ses processus soient efficients et économiques; elle veillera aussi à ce qu'ils soient compris par l'industrie et les consommateurs et leur soient accessibles.
- Les consommateurs d'énergie doivent posséder l'information nécessaire pour comprendre la valeur qu'ils reçoivent en échange de leurs dépenses en énergie et pour faire des choix concernant leur propre utilisation de l'énergie.

Contenu

5 Lettre au ministre de l'Énergie

7 Faits saillants de l'exercice 2013-2014

12 Notre rendement

17 Rapport sur les coûts de la réglementation

19 États financiers

30 Membres de la Commission

31 Équipe de cadres supérieurs

Lettre au ministre de l'Énergie

Au cours des trois dernières années, la Commission de l'énergie de l'Ontario a redéfini son approche concernant la réglementation du secteur de l'énergie, en plaçant les consommateurs au centre de nos processus réglementaires. L'amélioration de l'harmonisation entre les attentes des consommateurs et le rendement des services publics, l'enrichissement des connaissances des consommateurs en matière d'énergie, de même que la solidification de la confiance des consommateurs d'énergie sont des objectifs clés de la Commission. En 2013-2014, nous avons commencé à intégrer plusieurs de ces changements transformationnels à nos activités.

L'approche de la Commission axée sur le consommateur est plus particulièrement illustrée dans notre travail relatif au cadre de réglementation renouvelé pour l'électricité, lequel met l'accent sur la planification et la participation précoce du consommateur dès le début, ainsi que sur le contrôle, la mesure et l'établissement de rapports publics à la toute fin. Le cadre de réglementation renouvelé pour l'électricité continue d'aborder les structures des services publics et la gestion des coûts, mais il s'attache davantage aussi au rendement des services publics et à la valeur pour le consommateur.

Même si les priorités courantes de la CEO comprennent la réaction aux changements importants dans les secteurs du gaz et de l'électricité entraînés par l'évolution et la diversification des sources d'approvisionnement, l'introduction de nouvelles technologies, l'intérêt pour l'économie d'énergie et le renouvellement d'une base d'actifs vieillissants, nous sommes également déterminés à améliorer le niveau de connaissances des consommateurs de l'Ontario en matière d'énergie.

À cette fin, nous avons, en 2013-2014, centré nos efforts sur l'amélioration et l'accessibilité de la quantité et de la quantité de l'information accessible à nos consommateurs. Nous avons facilité la participation des consommateurs et fournissons des observations sur les décisions qui se répercutent directement sur eux. Nous avons également commencé à utiliser une approche plus proactive, grâce à des outils comme des groupes de discussion et des sondages, afin de solliciter le point de vue des consommateurs. Une telle approche permettra de mieux orienter l'élaboration de la politique réglementaire de la Commission.

Lancé en 2013, le cadre de réglementation renouvelé pour l'électricité met l'accent sur la participation précoce et continue des consommateurs par les services publics, ainsi que sur le fait qu'on s'attend à ce que ces derniers tiennent compte de la proposition de valeur de leurs consommateurs dans leurs requêtes tarifaires. En fonction de ce cadre, la Commission a créé une approche en matière de réglementation tarifaire qui fournit une plus grande harmonisation entre la demande d'un service public et les besoins et les attentes de sa clientèle, de même qu'un meilleur mécanisme pour informer les clients sur le rendement de leur service public.

Notre fiche de rendement des distributeurs, lancée en 2014, comprend des mesures du rendement qui illustrent ce qu'attendent les consommateurs d'un service public bien exploité. Ces mesures englobent le rendement du système, les coûts par client et la quantité d'énergie économisée. Grâce à cette fiche, les consommateurs peuvent améliorer leurs connaissances en matière d'énergie; les renseignements offerts leur permettent d'évaluer la valeur du service qu'ils reçoivent.

En 2013-2014, la Commission a également mis en œuvre certaines mesures modestes afin de faire participer les consommateurs d'une manière plus importante et directe. Avec l'aide de groupes de discussion composés de consommateurs, nous avons complètement réécrit nos avis publics afin de mieux informer les consommateurs sur les requêtes devant la CEO, sur les répercussions qu'elles peuvent avoir sur eux, de même que sur leur capacité de faire valoir leur opinion dans le cadre du processus de la Commission.

Plus récemment, nous avons utilisé des groupes de discussion afin de tester les anciens modèles avec de nouvelles conceptions tarifaires. En rendant les frais apparaissant sur les factures plus compréhensibles, nous améliorerons les connaissances en matière d'énergie.

Lettre au ministre de l'Énergie *(suite de la page 5)*

En plus des groupes de discussion, la Commission s'est déplacée – en 2013 pour le projet de ligne de transport Est-Ouest et, en 2014, pour un examen du projet Oléoduc Énergie Est proposé par TransCanada — et a visité des collectivités afin d'écouter les consommateurs directement concernés par ses travaux.

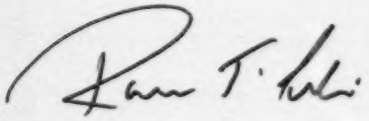
Dans les années à venir, la Commission continuera à rechercher davantage d'occasions de rejoindre directement les gens les plus concernés par ses travaux. L'examen que nous avons récemment commencé sur les mesures de protection du consommateur dans la *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie* (LPCE) représente une possibilité importante d'agir en ce sens. Étant donné la nature de ces mesures et leurs répercussions directes sur les consommateurs, la Commission invitera les consommateurs, au moyen de médias sociaux, de groupes de discussion, de sondages et de cahiers de consultation virtuels, à partager leurs expériences auprès de détaillants d'électricité et d'agents de commercialisation de gaz. Nous espérons que ces opinions enrichiront d'une manière importante notre rapport.

Dans le secteur de l'énergie actuel qui évolue rapidement, la Commission reconnaît que, même si les attentes que nous avons envers nos consommateurs changent, c'est aussi le cas des attentes de ceux-ci envers la Commission et les services publics que nous réglementons. Comme le démontrent les réalisations que nous avons accomplies en 2013-2014, la Commission répond à l'évolution de ces attentes.

Ces réalisations n'auraient pas été possibles sans le travail dévoué du personnel et des membres de la Commission. Je tiens en particulier à souligner les contributions de Cynthia Chaplin, de Paula Conboy et de Jerry Farrell qui ont quitté la Commission cette année. Je remercie spécialement Cynthia, qui a siégé à la Commission pendant 10 ans, le plus récemment comme vice-présidente, après avoir été présidente intérimaire.

Je suis extrêmement fière de nos réalisations et je suis heureuse de vous en faire part dans notre rapport annuel 2013-2014.

Cordialement,



Rosemarie T. Leclair

Présidente-directrice générale

Valeur pour les consommateurs d'énergie de l'Ontario

En 2013-2014, la Commission a continué son fort objectif stratégique consistant à s'assurer que les consommateurs d'énergie de l'Ontario reçoivent la valeur optimale pour les sommes qu'ils dépensent pour l'achat d'énergie. L'amélioration des approches des distributeurs et des transporteurs en matière de planification afin de s'assurer qu'ils respectent les besoins des consommateurs d'énergie actuels et futurs constitue un objectif important et aidera à faire un usage optimal des investissements qu'ils feront à l'avenir dans nos réseaux énergétiques. Notre approche améliorera la productivité et l'efficacité des services publics, ce qui limitera les coûts futurs pour les consommateurs.

Nous sommes aussi déterminés à aider les consommateurs à acquérir davantage de connaissances en matière d'énergie en améliorant la quantité, la qualité et l'accessibilité de l'information à laquelle ils ont accès. Ainsi, nous permettrons aux consommateurs de participer pleinement à leur avenir énergétique, nous les aiderons à faire des choix énergétiques éclairés et à évaluer la valeur qu'ils reçoivent en ce qui concerne les sommes qu'ils dépensent pour l'achat d'énergie.

Énergie durable et fiable

Une énergie propre et fiable pour les consommateurs. Les systèmes d'électricité et de gaz naturel de la province exigent des investissements afin de remplacer l'équipement vieillissant, de moderniser les réseaux et d'offrir des services à des collectivités nouvelles et en croissance. Un objectif clé de la Commission est de s'assurer que les services publics que nous réglementons formulent des plans et établissent des priorités appropriées et conformes avec notre objectif général – s'assurer que les consommateurs reçoivent une livraison fiable d'électricité et de gaz naturel à un coût raisonnable.

La Commission joue également un rôle important en appuyant les objectifs du gouvernement pour un avenir énergétique durable, lesquels sont fixés dans le Plan énergétique à long terme. Conformément à cet objectif, nous facilitons également le branchement de nouveaux systèmes d'énergie verte (renouvelable).

En 2013-2014, la Commission a approuvé :

- 1,9 milliard de dollars pour construire et renouveler le réseau de distribution d'électricité de l'Ontario, ce qui représente environ 2 000 km de nouveaux câbles;
- la construction de 175 km de lignes de transport d'électricité afin de brancher 844 mW de production éolienne et solaire, notamment des projets à Dufferin et à Sarnia;
- la désignation d'un transporteur pour développer le projet de transport d'électricité est-ouest, de Wawa à Thunder Bay, un projet prioritaire circonscrit dans le Plan énergétique à long terme;
- 50 km d'un nouveau gazoduc afin de fournir la puissance requise pour la région du Grand Toronto;
- le remplacement de sections importantes d'un gazoduc à Chatham, Hamilton et Ottawa.

Économie d'énergie et efficacité énergétique. La Commission exerce un rôle central en aidant la province à respecter ses objectifs d'économie d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel.

Des objectifs d'économie et de gestion de la demande (EGD) d'électricité ont été établis en 2010 pour les distributeurs d'électricité afin de réduire la consommation générale et la demande de pointe quotidienne en Ontario de 2011 à 2014. Les distributeurs d'électricité doivent respecter leurs objectifs d'EGD comme condition de leurs permis. En 2013, à l'exception d'un programme d'EGD qui avait été approuvé par la Commission, les distributeurs d'électricité ont continué à exécuter une série de programmes d'EGD résidentiels (y compris pour les ménages à faible revenu), pour les entreprises et les industries élaborés par l'Office de l'électricité de l'Ontario. Les résultats préliminaires montrent que les efforts d'économie d'énergie entrepris l'an dernier ont permis d'économiser plus de 603 millions de kWh d'électricité – suffisamment pour faire fonctionner environ 60 000 foyers. Les effets de tous les programmes d'EGD de 2011 à 2013 sont responsables de plus de 80 % de l'objectif général en matière d'économies d'énergie de 6 milliards de kWh de 2011 à 2014.

Dans le secteur du gaz naturel, des lignes directrices ont été élaborées par la Commission en 2011 afin d'aider les distributeurs de gaz naturel à préparer des plans pluriannuels de gestion axée sur la demande (GAD) pour 2012-2014. En 2013, les distributeurs de gaz ont continué à exécuter une série de programmes pour les consommateurs résidentiels (y compris à faible revenu), commerciaux et industriels visant à maximiser les économies rentables de gaz naturel, à augmenter les possibilités de passer à des technologies énergétiques plus efficientes et à réaliser des économies à long terme de gaz naturel. Les résultats de 2010 ont montré que les efforts de GAD des distributeurs de gaz ont permis d'économiser environ 198 millions de m^3 de gaz naturel – suffisamment pour chauffer environ 90 000 foyers[4].

[4] Les résultats de 2013 pour les distributeurs de gaz naturel n'étaient pas disponibles au moment de la préparation du présent rapport. Les résultats 2012 ont été extraits des rapports annuels sur la GAD des distributeurs de gaz.

Valeur pour les consommateurs d'énergie de l'Ontario *(suite de la page 7)*

La Commission a amorcé un processus de consultation pour élaborer un nouveau cadre de GAD devant être utilisé dans la création des prochaines générations de plans de GAD de 2015 à 2020 étant donné que le cadre actuel de GAD (2012-2014) est près de se terminer. De plus, le 31 mars 2014, le ministre de l'Énergie a publié une directive à l'intention de la Commission qui, entre autres choses, exige que la Commission établisse un nouveau cadre politique de GAD pour les distributeurs de gaz naturel.

Limitation des coûts pour les consommateurs

Conception des tarifs de distribution. Le cadre de réglementation renouvelé pour l'électricité de la Commission vise à mieux harmoniser les intérêts des consommateurs et des services publics, à soutenir la réalisation des objectifs de politique publique et à mettre un accent accru sur l'optimisation des ressources. Comme la conception des tarifs de distribution de l'électricité est un facteur clé pour nous aider à concrétiser ces objectifs, la Commission a examiné, en 2013, un certain nombre d'options pour revoir la conception de ces tarifs. Une contrepartie a été versée pour améliorer la compréhension par les consommateurs de la valeur des services fournis par leurs distributeurs d'électricité, pour aider les distributeurs à mettre l'accent sur la gestion et la planification appropriées de l'actif et pour promouvoir l'objectif de politique publique de l'« économie d'énergie d'abord » afin de satisfaire les besoins énergétiques de l'avenir. Durant la tenue de notre examen, nous avons utilisé des groupes de discussion afin d'avoir le point de vue des consommateurs sur les options envisagées pour la conception des tarifs. La Commission prévoit qu'une décision concernant l'adoption et la mise en œuvre d'un modèle de conception des tarifs sera prise vers la fin de 2014.

Cadre de réglementation renouvelé pour l'électricité (CRRE). En 2013-2014, la Commission a déployé le cadre de réglementation renouvelé pour les distributeurs d'électricité. Ce cadre vise à appuyer la planification et le fonctionnement rentables du réseau de distribution d'électricité. La vision à long terme contenue dans le nouveau cadre permet à la Commission d'harmoniser les besoins d'un secteur de l'électricité durable et financièrement viable avec les attentes des consommateurs, qui veulent un service fiable à un coût raisonnable. Le CRRE comprend de nouvelles politiques sur l'établissement des tarifs, la planification des immobilisations et régionale, de même que la mesure et la surveillance du rendement, notamment une fiche de rendement des services publics, accessible au public.

Voici ce qu'a réalisé la Commission au cours de la dernière année :

- décision rendue sur le premier jeu de requêtes déposées aux termes du CRRE – réduisant les dépenses proposées de 40 millions de dollars pour les 11 distributeurs qui ont déposé des requêtes tarifaires complètes et maintenant la moyenne des augmentations tarifaires pour les 60 distributeurs restants à 1 %, en deçà du taux d'inflation;
- instauration d'une nouvelle fiche de rendement qui sert à mesurer chaque distributeur d'électricité en fonction de l'approche vis-à-vis de la clientèle, du rendement financier, de l'efficacité opérationnelle et de la réactivité à la politique publique;
- lancement d'un nouveau modèle pour la planification de l'infrastructure électrique régionale exigeant que les distributeurs, les transporteurs et les autres intervenants clés collaborent afin d'optimiser les solutions pour investir dans le réseau — garantissant ainsi que les consommateurs reçoivent un service fiable au coût le plus raisonnable qui soit.

Pour l'avenir, la Commission s'est engagée à appliquer les principes clés du CRRE au-delà du secteur de la distribution de l'électricité, afin d'englober les transporteurs d'électricité ainsi que les distributeurs de gaz.

Examen de la tarification selon l'heure de la consommation. Les distributeurs d'électricité ont commencé à installer des compteurs intelligents en 2006. En 2013, plus de 97 % des ménages et des petites entreprises de l'Ontario étaient facturés en vertu des tarifs selon l'heure de la consommation grâce à la technologie des compteurs intelligents. Les prix selon l'heure de la consommation ont été fixés afin d'inciter les consommateurs à économiser l'énergie en réduisant leur consommation durant les périodes de pointe, déplaçant cette consommation vers les périodes médianes et creuses où les tarifs sont moins élevés. Depuis l'introduction des prix selon l'heure de la consommation, la consommation résidentielle générale en période de pointe a diminué d'environ 170 mW durant les mois d'été et de 204 mW durant les mois d'hiver. On estime que les coûts de l'électricité résidentielle sont inférieurs d'environ 12 $ en raison du transfert de la charge et de l'économie d'énergie entraînée par les prix selon l'heure de la consommation. Dans les années à venir, la Commission envisage des moyens d'améliorer la structure actuelle des prix selon l'heure de la consommation afin d'offrir davantage de souplesse aux consommateurs – et de mieux atteindre les objectifs politiques sous-jacents.

Amélioration de l'accès des consommateurs et de l'information offerte

Connaissances en matière d'énergie. La Commission a le mandat de protéger les intérêts des consommateurs. Afin d'exécuter ce mandat, nous devons nous assurer non seulement que nous comprenons les attentes et les besoins des consommateurs, mais aussi que les consommateurs participent, sont informés et ont confiance dans leur système énergétique. En 2013-2014, la Commission a amorcé un certain nombre de mesures pour aider les consommateurs à mieux comprendre la valeur de l'énergie de laquelle ils dépendent pour alimenter et chauffer leurs foyers et leurs entreprises. Les moyens utilisés pour ce faire comprennent notamment :

- utiliser un langage clair dans toutes les requêtes, y compris dans les décisions politiques;
- publier des renseignements plus clairs dans notre site Web et utiliser des outils visuels, comme les graphiques et les tableaux, afin d'accroître la compréhension des consommateurs;
- faciliter la participation des consommateurs à l'élaboration des politiques et aux instances de la Commission, en rendant nos avis publics plus faciles à comprendre et plus visibles pour les consommateurs;
- affirmer que nous nous attendons à ce que les distributeurs participent directement avec leurs consommateurs en ce qui concerne les propositions qu'ils veulent inclure dans les requêtes tarifaires, ainsi qu'expliquer comment les observations des consommateurs sont utilisées pour préparer la requête définitive présentée à la Commission;
- visiter directement les collectivités concernées par les requêtes – l'an dernier, par exemple, des membres et du personnel de la Commission sont allés dans le nord de l'Ontario afin d'écouter les points de vue des gens concernés par la ligne de transport Est-Ouest proposée et pour s'assurer que ces points de vue étaient tenus pour compte dans la décision rendue; du personnel s'est également rendu dans sept collectivités différentes, allant de Kenora à Cornwall, afin de solliciter leurs opinions sur le projet Oléoduc Énergie Est proposé;
- participer à des rencontres avec des consommateurs, souvent lors d'événements commandités par des collectivités locales et des groupes de consommateurs – l'an dernier, par exemple, les membres du personnel de la Commission ont fourni des renseignements à plus de 6 500 consommateurs sur les compteurs intelligents, les prix selon l'heure de la consommation, la protection du consommateur et l'aide aux impayés d'énergie, dans le cadre de 22 événements partout dans la province.

Consultations menées auprès des consommateurs. Un autre aspect important de notre mandat consiste à nous assurer que les points de vue des consommateurs sont tenus pour compte dans nos travaux. À ces fins, voici les moyens que nous avons utilisés en 2013 :

- utiliser des groupes de discussion de consommateurs pour nous aider à élaborer un nouveau formulaire d'avis, lequel doit être publié avec les requêtes déposées devant la Commission;
- utiliser des groupes de discussion pour évaluer les points de vue des consommateurs sur un éventail de modèles pour la possible révision de la conception des tarifs de distribution de l'électricité;
- entreprendre une vaste consultation auprès du public et des collectivités métisses et des Premières Nations concernant le projet Oléoduc Énergie Est de TransCanada (plus de 2 500 Ontariennes et Ontariens ont participé par l'entremise de réunions locales et d'observations et de commentaires envoyés au moyen de notre page Web « Consultation et examen de la CEO sur le projet Énergie-Est »).

Valeur pour les consommateurs d'énergie de l'Ontario *(suite de la page 9)*

Participation des intervenants. Les audiences et les consultations sont au cœur de la manière dont la Commission entreprend ses travaux et prend des décisions concernant les tarifs des services publics et les nouveaux projets d'infrastructure majeurs. Il est essentiel que les personnes concernées par les décisions de la Commission aient la possibilité de participer aux audiences et aux instances, et d'être entendues. En 2013-2014, une somme de 7,1 millions de dollars a été fournie à plus de 30 groupes représentant des consommateurs résidentiels, des fabricants, des agriculteurs, des propriétaires fonciers, des municipalités, ainsi que des collectivités métisses et des Premières Nations afin de leur permettre de participer à près de 90 audiences et instances.

Processus de requête et d'audience. En 2012, nous avons réalisé un examen de nos processus de requête et d'audience. Nous avons cherché comment rendre ces processus plus compréhensibles et ouverts aux consommateurs. En fonction de cet examen, nous avons apporté un certain nombre de changements au cours de 2013-2014, dont plusieurs complètent l'accent mis sur le consommateur dans le cadre de réglementation renouvelé pour l'électricité. Mesures prises par la Commission :

- adopter un formulaire d'avis plus simple et plus clair pour les requêtes déposées devant la Commission;
- modifier les règles et directives de pratique afin de donner aux consommateurs et aux parties intéressées un meilleur accès et de leur permettre de suivre plus facilement les instances devant la Commission;
- mettre en œuvre des procédures plus simples permettant aux consommateurs de soumettre des lettres de commentaires sur les instances de la Commission, en plus d'élaborer des renseignements plus facilement compréhensibles sur ses processus, lesquels sont affichés dans son site Web;
- améliorer le format et le contenu des décisions de la Commission afin qu'elles puissent être comprises par un auditoire plus vaste;
- mettre en œuvre des nouvelles règles qui accroissent la transparence et la responsabilisation concernant la participation d'intervenants aux audiences et aux instances de la Commission.

Protection des consommateurs

Protéger les consommateurs. La Commission prend très au sérieux la responsabilité qu'elle a de protéger les consommateurs. Nous nous acquittons de cette responsabilité d'un certain nombre de façons : contrôle et inspection des titulaires de permis; formation des titulaires de permis sur leurs responsabilités; aide aux consommateurs pour surmonter les problèmes qu'ils ont avec leurs services publics et leurs fournisseurs; enquête sur les infractions alléguées; l'adoption de mesures coercitives au besoin. Les membres du personnel de la Commission ont mené 32 inspections de détaillants, d'agents de commercialisation et de distributeurs au cours de 2013-2014. Ces inspections ont entraîné six instances d'exécution et la révocation des permis de détaillant et d'agent de commercialisation d'une entreprise. Nous avons recueilli plus de 354 000 $ en pénalités et en paiements volontaires, portant le total à plus de 1,7 million de dollars depuis l'entrée en vigueur de la *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie* (LPCE) en 2011.

Améliorer notre approche en matière de conformité. La LPCE offre une plus grande protection aux consommateurs d'énergie résidentiels et aux petites entreprises. Aux termes de cette loi, les détaillants et les agents de commercialisation doivent respecter des lignes directrices particulières lorsqu'ils communiquent avec d'éventuels clients (par exemple, fournir des prix comparatifs et faire un suivi pour vérifier le contrat dans le cas des consommateurs qui ont signé un contrat alors qu'ils avaient été sollicités chez eux). Conséquence de ces mesures, le nombre d'appels et de plaintes de consommateurs concernant des détaillants et des agents de commercialisation a chuté de manière importante, passant de 6 616 en 2010-2011 à 2 275 en 2013-2014.

En fonction de l'expérience passée, la Commission a introduit une approche fondée sur le risque en matière de conformité des détaillants d'électricité, des agents de commercialisation de gaz, des distributeurs et des fournisseurs de compteurs divisionnaires en 2013. Cette nouvelle approche permet à la Commission de concentrer ses ressources sur les domaines qui peuvent avoir des répercussions nuisibles sur les consommateurs.

Aider les consommateurs. Chaque jour, la Commission répond à des questions, aide des consommateurs relativement à des plaintes concernant leurs services publics, leurs détaillants ou leurs agents de commercialisation, fournit une orientation sur la manière de participer à son processus d'audience et explique comment avoir accès au financement du Programme d'aide aux impayés d'énergie (Programme AIE).

- Des consommateurs ont communiqué avec la Commission plus de 17 000 fois concernant des questions liées à l'énergie.
- Les cinq principaux problèmes soulevés par les consommateurs concernaient l'annulation des contrats de détail, les erreurs de facturation, les débranchements, la qualité du service et la conduite d'un vendeur.
- La Commission a obtenu des redressements pour environ 15 000 consommateurs au détail, notamment des remboursements et des annulations.
- La Commission a aidé des consommateurs avec environ 3 000 plaintes concernant leurs services publics, leurs détaillants ou leurs agents de commercialisation. Plus de 75 % de ces plaintes ont été résolues en moins de 21 jours.

Consommateurs à faible revenu et vulnérables En 2011, la Commission a supervisé la mise en œuvre du Programme d'aide aux impayés d'énergie (Programme AIE). Ce programme vise à fournir une aide financière d'urgence unique aux consommateurs à faible revenu. En 2013, plus de 7 millions de dollars en aide financière d'urgence a été offerte à des consommateurs par l'entremise du Programme AIE et des programmes Winter Warmth administrés par Union Gas Limited et Enbridge Gas Distribution. Depuis sa création, près de 12,5 millions de dollars en aide financière d'urgence ont été fournis à 30 565 consommateurs par le truchement des distributeurs gaz naturel et d'électricité. La Commission examinera ce programme ainsi que son efficacité au cours de 2014.

Prochaines étapes

Au cours de l'année à venir, nous continuerons à construire sur cette fondation solide – favorisant le renouvellement et la viabilité de nos réseaux d'électricité et de gaz naturel en mettant l'accent sur la planification des investissements, la gestion de l'actif et l'économie d'énergie. Nous continuerons de gérer les coûts supportés par les consommateurs d'énergie en contrôlant les dépenses au sein de notre propre organisme et en demandant de plus grands gains d'efficacité et un rendement supérieur aux services publics que nous réglementons. Surtout, nous tenterons de nous assurer que la Commission et les organismes que nous réglementons continuent d'accorder une attention particulière aux besoins des consommateurs d'énergie de la province et aux résultats qui leur tiennent à cœur.

Notre rendement

La CEO mesure son rendement à l'aide d'une fiche d'évaluation équilibrée. On a établi des indicateurs de rendement pour soutenir les cinq domaines prioritaires définis dans la section traitant des objectifs du plan d'activités 2013-2014 :

1. Consommateurs
2. Industrie
3. Politique publique
4. Organisation
5. Normes de mesure des processus

Un cabinet indépendant de vérificateurs, WREN Group, a évalué le rendement de la Commission. Selon le Wren Group, la Commission a réalisé 98,8 % des initiatives de son plan d'activités au cours de la dernière année.

La fiche d'évaluation suivante décrit les cinq domaines prioritaires. Chaque initiative au sein d'un domaine prioritaire est pondérée et comporte des étapes et des cibles pour faciliter la réalisation de l'initiative. Le résultat de chaque initiative s'appuie sur l'atteinte de chaque étape. Si l'initiative n'est pas réalisée à 100 %, on lui attribue un résultat partiel. Les résultats des initiatives sont additionnés et on applique une pondération au domaine prioritaire pour calculer le pourcentage de ce domaine prioritaire en particulier. On additionne ensuite tous les résultats des domaines prioritaires pour obtenir un rendement global.

Domaine prioritaire : consommateurs

Les consommateurs veulent un service fiable qui est économique. Lorsque les coûts changent, les consommateurs veulent savoir pourquoi et avoir des réponses. La Commission doit harmoniser les exigences des secteurs de l'électricité et du gaz naturel avec les besoins des consommateurs. La Commission tentera de répondre aux besoins et aux attentes des consommateurs en mettant l'accent sur les résultats auxquels ils accordent de l'importance.

Initiative	Objectif	Résultat de la vérification
Promouvoir les connaissances des consommateurs en matière d'énergie	Mettre en œuvre les recommandations prioritaires issues de l'examen de la Commission des communications avec les consommateurs	Complété à 91,3 %* La Commission se fonde sur ses précédentes recherches portant sur les communications avec les consommateurs dans le cadre de la préparation d'un plan stratégique renouvelé de trois ans. Ce travail a été élargi à la fin de l'exercice afin de davantage harmoniser le plan avec les valeurs et les objectifs stratégiques plus vastes de la Commission. La Commission prévoit compléter le plan et commencer sa mise en œuvre au cours de l'année 2014-2015.
Adopter une approche fondée sur les risques en matière d'évaluation de la conformité.	Compléter une approche fondée sur les risques pour l'évaluation de la conformité par les détaillants et les agents de commercialisation. Élaborer une approche fondée sur les risques pour l'évaluation de la conformité par les distributeurs et les fournisseurs de compteur divisionnaire.	Complété
Continuer de répondre aux besoins des consommateurs d'énergie à faible revenu.	Rendre compte des résultats du Programme d'aide financière d'urgence pour 2012.	Complété

RÉSULTAT GLOBAL POUR LES CONSOMMATEURS : 94,8 %

Domaine prioritaire : industrie

La Commission a le mandat de promouvoir un secteur de l'énergie économiquement viable, durable et efficient. L'approche de la Commission en matière de réglementation doit tenir compte du besoin constant d'investir dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel. Un tel investissement est nécessaire pour assurer le fonctionnement sécuritaire et fiable des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel ainsi que pour faciliter le raccordement des installations de production d'énergie renouvelable conformément à la politique du gouvernement. La Commission veillera à ce que le rythme des investissements tienne compte des conséquences pour les consommateurs.

Initiative	Objectif	Résultat de la vérification
Mettre en œuvre le cadre de réglementation renouvelé pour les distributeurs et les transporteurs d'électricité.	Compléter l'élaboration de politiques, de lignes directrices, d'un code et d'exigences en matière de déclaration au soutien du cadre de réglementation renouvelé pour l'électricité. Mettre en œuvre pour les requêtes tarifaires 2014.	Complété
Élaborer une approche pour dissocier les revenus des coûts.	Élaborer une politique concernant la dissociation des revenus.	Complété
Évaluer en quoi l'approche de la Commission relative à la réglementation des distributeurs d'électricité peut influencer la capacité des distributeurs à réaliser des gains d'efficience opérationnelle et d'efficacité organisationnelle.	Compléter l'évaluation des moyens d'encourager les distributeurs de réaliser des gains d'efficience et d'efficacité.	Complété

RÉSULTAT GLOBAL POUR L'INDUSTRIE : 100 %

Domaine prioritaire : politique publique

La Commission doit remplir son mandat en tenant compte du cadre de politique publique générale établi par le gouvernement. La Commission s'acquittera des responsabilités qui lui ont été assignées par les lois, les règlements et les directives de façon constructive et efficace.

Initiative	Objectif	Résultat de la vérification
S'assurer que les règles régissant le raccordement des sources de production d'énergie renouvelable au réseau sont efficaces et harmonisées avec les objectifs de la politique publique du gouvernement.	Compléter les changements au Code des réseaux de distribution relatifs au processus de raccordement des producteurs micro-intégrés. Surveiller la mise en œuvre des règles de raccordement révisées.	Complété
Examiner et évaluer la grille tarifaire réglementée (y compris les tarifs d'électricité selon l'heure de la consommation).	Compléter l'examen et l'évaluation de l'établissement des tarifs selon l'heure de la consommation.	Complété
Examiner et produire un rapport sur les programmes d'économie d'énergie et d'efficacité énergétique pour les consommateurs des secteurs de l'électricité et du gaz naturel.	Rendre compte des résultats des programmes de gestion axée sur la demande de gaz naturel et des progrès que réalisent les distributeurs d'électricité dans la poursuite de leurs objectifs en matière d'économie d'énergie.	Complété
Compléter le processus de désignation de la ligne de transport Est-Ouest.	Compléter la phase de décision relative au processus de désignation.	Complété

RÉSULTAT GLOBAL POUR LA POLITIQUE PUBLIQUE : 100 %

Domaine prioritaire : organisation

La Commission comprend que ses activités sont financées par les organismes qu'elle réglemente et, en fin de compte, par tous les consommateurs de l'Ontario. La Commission continuera de gérer ses activités de manière efficiente et efficace.

Elle veillera à ce que ses processus soient efficaces, compris de l'industrie et des consommateurs et accessibles à ceux-ci. La Commission améliorera ses compétences au moyen de programmes de perfectionnement du leadership, de formation et d'éducation et d'apprentissage en cours d'emploi. Elle prendra également des mesures pour attirer et conserver les compétences et les connaissances nécessaires pour aider la Commission à remplir son mandat.

Initiative	Objectif	Résultat de la vérification
Améliorer l'efficience et l'efficacité du processus de présentation des demandes et d'audience.	Mettre en œuvre les améliorations au processus de présentation des demandes et d'audience.	Complété
Examiner et améliorer le processus de consultation sur les politiques de la Commission.	Évaluer l'efficacité du processus de consultation sur les politiques de la Commission.	Complété
Examiner et améliorer les normes de mesure des processus et du rendement de la Commission.	Examiner les principales normes de mesure du rendement et des processus de la Commission.	Complété

RÉSULTAT GLOBAL POUR L'ORGANISATION : 100 %

Notre rendement *(suite de la page 15)*

Domaine prioritaire : normes de mesure des processus		
Initiative	**Objectif**	**Résultat de la vérification**
Taux de réponse de la ligne directe sur les activités du marché selon les normes de mesure.	Fournir 90 % de réponses dans une limite de 10 jours	Complété
Mesure des appels des consommateurs au centre des relations avec les consommateurs.	Répondre à 80 % des appels dans les 20 secondes Répondre à 80 % des messages vocaux le jour suivant Répondre à 80 % des lettres de consommateurs dans les 10 jours	Complété
Examen des requêtes par la Commission et le personnel délégué selon les normes de mesure établies.	75 % pour les décisions de la Commission 80 % pour les décisions du personnel délégué 90 % pour les décisions relatives à l'attribution des frais dans les 60 jours	Complété à 98,4 %* En 2013-2014, la Commission a traité un volume important de demandes concernant l'autorisation de construire des lignes de transport, dont plusieurs reliées au raccordement de nouvelles installations de production d'énergie renouvelable. Afin de rationaliser le processus de présentation de demandes à l'avenir, la Commission a émis des exigences révisées en matière de dépôt pour ce type de demandes.
RÉSULTAT GLOBAL POUR LES NORMES DE MESURE DES PROCESSUS : 99,2 %		

Rapport sur les coûts de la réglementation

Conformément à son engagement vers une bonne gouvernance d'entreprise, la Commission présente chaque année un rapport sur les coûts réglementaires associés à la supervision des secteurs du gaz et de l'électricité de l'Ontario.

Les trois mesures suivantes ont été répertoriées :

- variation procentuelle de la moyenne mobile sur trois ans des charges d'exploitation;
- moyenne mobile sur trois ans des charges d'exploitation, exprimée en pourcentage du revenu des industries;
- moyenne mobile sur trois ans des charges d'exploitation par consommateur final.

Le tableau suivant illustre les moyennes mobiles sur trois ans de chacune de ces mesures des coûts réglementaires :

	CEO		
	2013-2014	**2012-2013**	**2011-2012**
Consommateurs d'électricité[a]	4 945 113	4 898 272	4 843 759
Consommateurs de gaz naturel[a]	3 458 834	3 413 710	3 352 723
Mesure n° 1 : Charges d'exploitation par consommateur ($ par année/consommateur)	**4,24 $**	**4,35 $**	**4,17 $**
Moyenne mobile sur trois ans	4,25 $	4,27 $	4,18 $
Revenu des industries (B $)[b]	25,6 $	23,0 $	23,5 $
Mesure n° 2 : Charges d'exploitation exprimées en pourcentage du revenu des industries	**0,14 %**	**0,16 %**	**0,15 %**
Moyenne mobile sur trois ans	0,15 %	0,16 %	0,16 %
Charges d'exploitation[c]	35 595 501 $	36 176 742 $	34 148 859 $
Mesure n° 3 : Variation procentuelle des charges d'exploitation	**-1,61 %**	**5,94 %**	**-1,75 %**
Moyenne mobile sur trois ans	0,86 %	3,58 %	0,34 %

Notes :

a) Source : Rapports annuels de la Commission de l'énergie de l'Ontario.

b) Source : Prévisions de 2011-2012 à 2013-2014 fondées sur diverses sources de la CEO et de Statistique Canada.

c) Source : États financiers de la Commission de l'énergie de l'Ontario. Les chiffres utilisés représentent les dépenses totales présentées dans l'état des résultats et de l'actif net. Les dépenses totales comprennent les coûts recouvrables en vertu de l'article 30 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* de la Commission pour un montant de 1 455 041 $ en 2013-2014, de 1 437 254 $ en 2012-2013 et de 994 582 $ en 2011-2012. Les frais des intervenants que les entités régies devaient payer ne font pas partie des charges de la Commission et ne sont donc pas compris dans les dépenses totales.

Commentaires :

Mesure n° 1 : Charges d'exploitation par consommateur

Les charges d'exploitation par consommateur ont diminué de 0,11 $ (3 %) de 2012-2013 à 2013-2014 en raison d'une diminution des charges d'exploitation de la CEO, comme l'indique la mesure no 3 figurant plus bas.

Mesure n° 2 : Charges d'exploitation exprimées en pourcentage du revenu des industries

Le revenu des industries a augmenté de 11 % par rapport à 2012-2013 et de 9 % par rapport à 2011-2012. Les charges d'exploitation de la CEO exprimées en pourcentage du revenu des industries ont diminué par rapport à 2012-2013 et 2011-2012.

Mesure n° 3 : Variation procentuelle des charges d'exploitation

Les charges d'exploitation ont diminué de 581 000 $ (1,6 %) de 2012-2013 à 2013-2014, principalement en raison de mesures de réduction des coûts adoptées par la Commission.

Remboursement des frais en vertu de l'article 30

L'article 30 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* stipule que « La Commission peut ordonner à une personne de payer tout ou partie des frais engagés par une autre personne relativement à sa participation à une instance devant elle, à une procédure relative aux avis et aux observations visée à l'article 45 ou 70.2 ou à toute autre consultation que la Commission entreprend. » Ces frais peuvent comprendre les frais engagés par la Commission et les parties intéressées. Les frais de la Commission sont ceux engagés relativement à une instance ou à des processus de consultation en particulier (p. ex. les services d'experts conseils, la transcription des délibérations des tribunaux et les réunions qui exigent de se déplacer) et ils sont pris en compte dans les états financiers de la Commission. Les entités réglementées sont tenues de payer ces frais à la Commission pour des instances et processus de consultation en particulier. Les frais engagés par les parties intéressées sont ceux que les entités réglementées doivent payer aux intervenants qui participent à des instances et aux parties intéressées qui prennent part à des processus de consultation. Ces frais ne figurent pas dans les états financiers de la Commission.

Le tableau suivant décrit les frais remboursés au cours de l'exercice 2013–2014 :

	2013-2014
Frais de la Commission récupérables en vertu de l'article 30	
– Audiences relatives au gaz naturel	439 668 $
– Audiences relatives à l'électricité	1 015 373
Frais engagés par les parties intéressées récupérables en vertu de l'article 30 pour des processus de consultation lancés par la Commission	
– Audiences relatives au gaz naturel	5 243
– Audiences relatives à l'électricité	642 185
Frais engages par les intervenants récupérables en vertu de l'article 30 pour des instances lancées par le demandeur	
– Audiences relatives au gaz naturel	3 460 656
– Audiences relatives à l'électricité	3 022 939
Frais totaux pour 2013–2014	**8 586 064 $**

États financiers

Responsabilité de la direction

La direction de la Commission de l'énergie de l'Ontario est responsable de l'intégrité et de la présentation fidèle des états financiers et des autres renseignements présentés dans le rapport annuel. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public. La préparation des états financiers exige nécessairement que la direction fasse preuve de jugement et qu'elle emploie les meilleures estimations, particulièrement lorsque l'effet des transactions touchant l'exercice en cours ne peut pas être déterminé avec certitude avant les prochains exercices.

La Commission a recours à des systèmes de contrôle comptable internes conçus pour offrir une assurance raisonnable que les renseignements financiers fiables sont disponibles rapidement, que l'actif et le passif de la Commission soient comptabilisés adéquatement et que la sauvegarde de l'actif soit assurée.

Les états financiers ont été examinés et approuvés par le Comité de gestion de la Commission. De plus, ils ont fait l'objet d'une vérification de la part du vérificateur général de l'Ontario, dont le rapport suit.

Julie Mitchell
Vice-présidente, Solutions liées aux gens, à la culture et à l'entreprise
Le 30 juillet 2014

États financiers *(suite de la page 19)*

Rapport de l'auditeur indépendant

À la Commission de l'énergie de l'Ontario

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Commission de l'énergie de l'Ontario, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014, et les états des résultats de fonctionnement et de l'actif net et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

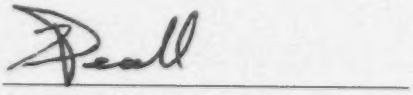
Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission de l'énergie de l'Ontario au 31 mars 2014, ainsi que de ses résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.



Gary Peall, CPA, CA, ECA
Le sous-vérificateur general

Toronto (Ontario)
Le 30 juillet 2014

État de la situation financière

En date du 31 mars 2014

	2014	2013
Actif		
Actif à court terme :		
Encaisse	5 445 468 $	5 432 863 $
Investissements – courants (note 9)	0	3 779 151
Comptes débiteurs (note 9)	583 197	640 739
Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués	1 203 693	1 116 931
Dépôts et charges payées d'avance	375 153	255 290
Total de l'actif à court terme	7 607 511	11 224 974
Actif à long terme :		
Investissements – long terme (note 9)	4 992 918	978 652
Immobilisations (note 5)	3 660 389	4 448 355
Total de l'actif à long terme	8 653 307	5 427 007
TOTAL DE L'ACTIF	**16 260 818 $**	**16 651 981 $**
Passif		
Passif à court terme :		
Revenus reportés (note 3c)	398 876 $	223 927 $
Comptes créditeurs et charges à payer (note 3b)	6 670 019	6 706 653
Total du passif à court terme	7 068 895	6 930 580
Passif à long terme :		
Revenus reportés liés aux immobilisations (note 3d)	2 154 092	2 680 093
Incitatif de location reporté (note 8)	1 944 599	2 282 771
Passif au titre du régime de retraite (note 6b)	314 503	333 047
Total du passif à long terme	4 413 194	5 295 911
TOTAL DU PASSIF	**11 482 089 $**	**12 226 491 $**
Réserve de fonctionnement (note 4)	3 347 318 $	3 353 611 $
Actif net :		
Actif net affecté aux fins internes (note 7)	1 431 411	1 071 879
TOTAL DU PASSIF, DE LA RÉSERVE ET DE L'ACTIF NET	**16 260 818 $**	**16 651 981 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du Comité de gestion

Rosemarie T. Leclair
Présidente

Ken Quesnelle
Vice-président

État des résultats de fonctionnement et de l'actif net

Exercice clos le 31 mars 2014

	2014	2013
Revenus		
Recouvrement des coûts :		
Recouvrement des coûts généraux (note 3a)	32 487 601 $	32 721 002 $
Coûts liés au processus réglementaire	1 455 041	1 437 254
Amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations	1 112 702	1 241 269
Total des revenus provenant du recouvrement des coûts	35 055 344	35 399 525
Autres revenus :		
Pénalités administratives et intérêt (note 7)	369 547	142 849
Frais de permis	362 500	350 120
Revenus d'intérêt	166 050	87 816
Revenus divers	1 592	6 685
Total des autres revenus	899 689	587 470
TOTAL DES REVENUS	**35 955 033 $**	**35 986 995 $**
Charges		
Salaires et avantages sociaux (note 3b et 6)	26 090 752	26 453 846
Experts-conseils et professionnels	3 748 892	3 296 949
Bien-fonds	2 541 453	2 543 258
Technologies de l'information	668 249	864 582
Réunions, formation et déplacement	569 815	425 043
Médias et publications	436 299	898 927
Bureaux et administration	427 339	452 868
Amortissement des immobilisations payées par la Commission	1 112 702	1 241 269
TOTAL DES CHARGES	**35 595 501 $**	**36 176 742 $**
EXCÉDANT (INSUFFISANCE) DES REVENUS PAR RAPPORT AUX CHARGES	359 532	(189 747)
Actif net, au début de la période	1 071 879	1 261 626
ACTIF NET, à la fin de la période (note 7)	**1 431 411 $**	**1 071 879 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars 2014

	2014	2013
Rentrées (sorties) de fonds nettes liées aux activités suivantes :		
Fonctionnement		
Évaluation comptabilisée	33 249 252 $	31 821 220 $
Revenus des coûts liés au processus de réglementation	1 455 041	1 437 254
Autres revenus	899 689	587 470
Charges	(35 595 501)	(36 176 742)
	8 481	(2 330 798)
Rajustement pour les charges non pécuniaires :		
Amortissement des immobilisations payées par la Commission	1 112 702	1 241 269
Amortissement des améliorations locatives payées par le propriétaire	261 964	261 965
	1 374 666	1 503 234
Changements aux fonds de roulement hors caisse :		
Comptes débiteurs	57 542	607 989
Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués	(86 762)	(313 151)
Dépôts et charges payées d'avance	(119 863)	(36 446)
Réserve de fonctionnement	(6 293)	(69 172)
Comptes créditeurs et charges à payer	(36 634)	2 004 395
Passif au titre du régime de retraite	(18 544)	(21 327)
Incitatif de location reporté	(338 172)	(338 172)
	(548 726)	1 834 116
Rentrées nettes provenant des activités d'exploitation	**834 421**	**1 006 552**
Investissement		
Investissements	(235 115)	(803 156)
Rentrées nettes utilisées pour des activités d'investissement	**(235 115)**	**(803 156)**
Immobilisations		
Achats de biens immobilisés	(586 701)	(591 186)
Rentrées nettes utilisées pour des activités liées aux immobilisations	**(586 701)**	**(591 186)**
Variation nette de l'encaisse	12 605	(387 790)
Encaisse, au début de la période	5 432 863	5 820 653
Encaisse, à la fin de la période	**5 445 468 $**	**5 432 863 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

Notes aux états financiers

31 mars 2014

1. Nature de la Commission

La Commission de l'énergie de l'Ontario (la « Commission ») est l'autorité de réglementation des industries du gaz naturel et de l'électricité en Ontario. La Commission fournit en outre des conseils sur les questions liées à l'énergie qui lui sont soumises par le ministre de l'Énergie ou le ministre des Richesses naturelles.

Aux termes de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, la Commission est, depuis le 1er août 2003, une société sans capital-actions. Elle est autorisée à financer entièrement ses coûts de fonctionnement auprès des participants au marché du gaz et de l'électricité.

À titre d'organisme de Sa Majesté du chef de l'Ontario, la Commission bénéficie d'une exemption d'impôt fédéral et provincial aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada*.

La Commission est classée comme organisme gouvernemental sans but lucratif aux fins comptables.

2. Principales conventions comptables

Les présents états financiers sont préparés conformément aux normes comptables pour le secteur public, qui constituent les principes comptables généralement reconnus au Canada pour les organismes sans but lucratif. La Commission a choisi d'utiliser les principes destinés aux organismes gouvernementaux sans but lucratif qui comprennent les sections SP 4200 à 4270.

Les principales conventions comptables utilisées dans la préparation des présents états financiers comprennent les suivantes :

a) Constatation des produits

Les revenus reçus pendant l'exercice 2013-2014 qui portent sur des exercices subséquents ne sont pas constatés comme des revenus et sont reportés. La constatation des revenus est liée aux charges de la Commission comme suit :

- Le recouvrement des coûts généraux aux termes de l'article 26 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* qui sont liés aux charges de la Commission est constaté à titre de revenus dans la mesure où ils dépassent les coûts du processus de réglementation (article 30), de l'amortissement des revenus reportés à long terme liés aux immobilisations et d'autres revenus. Les revenus évalués dépassant les coûts réels durant l'exercice 2013-2014 sont reportés, reconnus dans l'exercice 2014-2015 et considérés comme un rapprochement (note 3c).
- Les revenus provenant des pénalités administratives imposées aux participants au marché individuel aux termes de l'article 112.5 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* sont reconnus dans l'année au cours de laquelle la Commission accepte une promesse de conformité volontaire ou émet une ordonnance d'exécution, au montant indiqué dans l'ordonnance, pourvu que cette ordonnance ne soit pas en appel, qu'une estimation raisonnable puisse être faite et qu'une perception soit raisonnablement assurée. Si l'ordonnance est en appel, les revenus seront constatés dans l'année au cours de laquelle tous les droits d'appel seront épuisés et l'ordonnance devient finale. Les revenus provenant des pénalités administratives ne seront pas utilisés pour réduire les paiements évalués dans le modèle d'évaluation des coûts de la Commission, mais seront utilisés pour soutenir les activités liées à l'éducation des consommateurs, à la sensibilisation et aux autres activités d'intérêt public. Les pénalités administratives et les dépenses connexes sont consignées dans l'état des résultats de fonctionnement et de l'actif net à titre d'actif net affecté aux fins internes résumé à la note 7 des états financiers.
- L'amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations est constaté à titre de revenus sur la même base que celle de l'amortissement des immobilisations sous-jacentes. Les revenus liés aux dépenses d'immobilisations sont reportés étant donné qu'ils ont été comptabilisés d'avance (note 3d).
- Les coûts liés au processus de réglementation sont constatés à titre de revenus lorsque les charges afférentes sont engagées.
- Les autres revenus sont constatés lorsqu'ils sont reçus et recevables.

Notes aux états financiers

31 mars 2014

b) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût, moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire, commençant au cours de l'exercice suivant les acquisitions et s'échelonnant sur leurs durées de vie utiles estimatives, comme suit :

Mobilier et équipement de bureau	5 ans
Équipement informatique et logiciels afférents	3 ans
Équipement audiovisuel	3 ans
Améliorations locatives de location	pendant la durée du contrat

c) Instruments financiers

Les instruments financiers de la Commission sont d'abord mesurés à leur juste valeur et ultérieurement mesurés dans l'une des catégories suivantes : (i) à leur juste valeur ou (ii) au coût ou au coût amorti. La Commission utilise la juste valeur pour la mesure ultérieure de l'encaisse, des comptes débiteurs, des coûts du processus de réglementation à être évalués, des comptes créditeurs et des charges à payer. Les investissements à court et à long terme de la Commission sont par la suite mesurés au coût amorti.

d) Utilisation des prévisions

La préparation des états financiers conformément aux normes comptables pour le secteur public oblige la direction à faire des estimations et à poser des hypothèses qui influent sur les montants des actifs et des passifs à la date des états financiers ainsi que sur les totaux comptabilisés des revenus, des charges et des sommes recouvrées durant l'année. Les montants réels pourraient être différents de ces estimations.

e) Régime de retraite des employés

Les employés à temps plein de la Commission participent à la Caisse de retraite des fonctionnaires, laquelle est un régime de retraite à prestations déterminées pour les employés de la province et de nombreux organismes provinciaux. La province d'Ontario, qui est le seul promoteur de cette caisse de retraite, détermine la contribution annuelle de la Commission à la caisse. Comme la Commission n'est pas un promoteur de ces fonds, les gains et les pertes qui découlent des évaluations actuarielles obligatoires des fonds ne constituent pas un actif ou une obligation de la Commission étant donné que la responsabilité de veiller à la viabilité financière de la caisse de retraite incombe au promoteur. Les charges de la Commission sont limitées aux contributions obligatoires aux fonds telles que décrites dans la note 6a.

La Commission gère également un régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire pour un ancien président, tel que décrit dans la note 6b. La Commission constate ses obligations et le coût afférent dans le cadre de ce régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire. La provision actuarielle et le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice sont déterminés par des actuaires indépendants au moyen de la méthode de projection des prestations, au prorata des hypothèses les plus probables de la direction.

3. Évaluations de l'industrie pour 2013-2014

Durant l'exercice 2013-2014, on a estimé les coûts des participants des industries du gaz naturel et de l'électricité pour l'exercice en se fondant sur les sommes prévues dans le budget. Les sommes évaluées dépassant les coûts réels sont rapprochées et constatées à titre de revenus reportés actuels. Le rapprochement de 2013-2014 sera utilisé pour réduire l'évaluation de l'exercice financier 2014-2015. Le calcul du recouvrement des coûts généraux réels, du rapprochement et des revenus reportés est détaillé dans les tableaux suivants.

a) Recouvrement des coûts généraux 2013-2014

Salaires et avantages sociaux (note 3b)	26 090 752 $
Experts-conseils et professionnels	3 748 892
Bien-fonds	2 541 453
Technologies de l'information	668 249
Réunions, formation et déplacement	569 815
Médias et publications	436 299
Bureaux et administration	427 339
Amortissement des immobilisations payées par la Commission	1 112 702
Total des charges	35 595 501
Coûts du processus de réglementation, amortissement des revenus reportés à long terme liés aux immobilisations, autres revenus et pénalités administratives et leurs dépenses connexes	(3 107 900)
Recouvrement des coûts généraux au 31 mars 2014	**32 487 601 $**

b) Estimation des comptes créditeurs et des charges à payer

Le montant des comptes créditeurs et des charges à payer comprend des ajustements ponctuels liés aux coûts de restructuration. Ces passifs sont comptabilisés dans les salaires et avantages sociaux comme l'indique la note 3a.

c) Revenus reportés actuels de 2013-2014 (rapprochement de 2013-2014)

Recouvrement des coûts généraux (note 3a)	32 487 601 $
Dépenses en immobilisations de 2013-2014 payées par la CEO	586 701
Évaluation totale (réelle)	33 074 302
Évaluation totale (budget)	33 473 178
Revenus reportés actuels de 2013-2014 (rapprochement de 2013-2014)	**398 876 $**

d) Report des revenus de 2013-2014 liés aux immobilisations

Les revenus liés aux dépenses en immobilisations sont reportés parce qu'ils ont été comptabilisés d'avance, à l'exception des améliorations locatives payées par le propriétaire qui ne sont pas incluses dans les évaluations. Dans le cadre des incitatifs de location compris dans le contrat de location, le propriétaire a payé 3 540 400 $ en améliorations locatives au nom de la Commission depuis l'entrée en vigueur du bail le 1er janvier 2005.

Valeur comptable nette des immobilisations en 2013-2014 (note 5)	3 660 389 $
Valeur comptable nette des améliorations locatives payées par le propriétaire (note 5)	(1 506 297)
Report des revenus de 2013-2014 liés aux immobilisations	**2 154 092 $**

Notes aux états financiers

31 mars 2014

4. Réserve de fonctionnement

En sa qualité d'organisme autofinancé, la Commission a établi une réserve de fonctionnement de l'évaluation annuelle actuelle, laquelle est rajustée chaque année. L'objectif principal du maintien de cette réserve consiste à financer les activités de la Commission en cas de manque à gagner au titre des revenus ou de dépenses imprévues. La réserve de fonctionnement doit être utilisée pour la gestion des flux de trésorerie et le maintien du fonds de roulement.

La réserve de fonctionnement fut d'abord fixée à un maximum de 15 % du bilan annuel. En se fondant sur un examen de l'historique des flux de trésorerie, la Commission a fixé sa réserve de fonctionnement à 10 % du besoin réel de financement annuel. On s'attend à ce que ce niveau de réserve de fonctionnement soit maintenu pour l'exercice 2014-2015.

Réserve de fonctionnement de 2013-2014	
Réserve de fonctionnement au 31 mars 2013	3 353 611 $
Rajustement de la réserve de fonctionnement	(6 293)
Réserve de fonctionnement au 31 mars 2014	**3 347 318 $**

La Commission n'est pas assujettie à des exigences extérieures relativement à la réserve.

5. Immobilisations

	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette en 2014	Valeur comptable nette en 2013
Mobilier et équipement de bureau	2 804 730 $	2 661 295 $	143 435 $	235 954 $
Équipement informatique et logiciels afférents	11 294 239	10 012 716	1 281 523	1 608 894
Équipement audio-visuel	895 490	873 873	21 617	11 361
Améliorations locatives payées par la CEO	1 303 438	595 921	707 517	823 884
Améliorations locatives payées par le propriétaire	3 540 400	2 034 103	1 506 297	1 768 262
Total	**19 838 297 $**	**16 177 908 $**	**3 660 389 $**	**4 448 355 $**

6. Avantages sociaux futurs des employés

a) La contribution de la Commission au Régime de retraite des fonctionnaires pour l'exercice 2013-2014 était de 1 459 529 $ (1 484 106 $ en 2013) et est comprise dans les coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux indiqués dans l'état des résultats de fonctionnement et de l'actif net.

b) Le régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire pour un ancien président de la Commission comporte une obligation totale au titre des indemnités constituées de 314 503 $ (333 047 $ en 2013) et un passif au titre des prestations constituées de 314 503 $ à l'égard de la Commission (333 047 $ en 2013). Les charges afférentes de la Commission pour l'exercice ont accusé un déficit de 18 544 $ (ce qui représente une baisse de 21 327 $ en 2013) et son reflétées dans les coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux. Aucune indemnité n'a été versée durant l'exercice (0 $ en 2013). Les hypothèses actuarielles significatives adoptées le 31 mars 2014 comprenaient un taux d'actualisation de 2,75 % (2,50 % en 2013).

c) La Commission n'est pas responsable du coût des avantages sociaux non liés à la pension après la retraite des employés. La responsabilité de ces coûts incombe à la province d'Ontario, un apparenté.

7. Actif net affecté aux fins internes

L'actif net affecté aux fins internes représente au 31 mars 2014 des revenus provenant des pénalités administratives imposées aux participants au marché individuel aux termes de l'article 112.5 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Les revenus provenant des pénalités administratives ne seront pas utilisés pour réduire les paiements aux termes de l'évaluation générale, conformément au modèle d'évaluation des coûts de la CEO. Les revenus provenant des pénalités administratives et tout revenu d'intérêt connexe sont restreints par le comité de gestion afin de soutenir les activités concernant l'éducation des consommateurs, la sensibilisation et les autres activités dans l'intérêt public.

Les modifications de l'actif net affecté aux fins internes sont les suivantes :

Solde au début de l'exercice		1 071 879 $
Pénalités administratives imposées en 2013-2014	354 000 $	
Revenus d'intérêt provenant des pénalités administratives	15 547	
Pénalités administratives et intérêt		369 547
Dépenses engagées		(10 015)
Solde, à la fin de l'exercice		**1 431 411 $**

Après la fin de l'année, la Commission a accepté deux promesses de conformité volontaire de deux sociétés différentes totalisant 830 000 $. Conformément à sa politique de constatation des revenus relative aux pénalités administratives (note 2a), la Commission reconnaîtra les revenus des pénalités administratives de 830 000 $ dans l'exercice 2014-2015.

8. Incitatif de location reporté et engagements dans les contrats de location-exploitation

Durant l'exercice 2004-2005, la Commission a conclu un engagement de preneur à bail pour ses bureaux, lequel comportait divers incitatifs de location. L'incitatif de location reporté représente les avantages des engagements pris dans un contrat de location-exploitation qui sont amortis suivant la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de 15 ans, soit la durée du contrat.

Les changements des incitatifs de location reportés sont les suivants :

	2014	2013
Solde au début de l'exercice	2 282 771 $	2 620 943 $
Moins : Amortissement des incitatifs de location reportés déduits des dépenses d'entretien de l'immeuble	(338 172)	(338 172)
Solde, à la fin de l'exercice	**1 944 599 $**	**2 282 771 $**

Les paiements minimums annuels aux termes du bail d'exploitation, qui expire le 31 décembre 2019, pour les 6 prochaines années et regroupés sont les suivants :

Le 31 mars 2015	2 606 020 $
Le 31 mars 2016	2 796 328
Le 31 mars 2017	2 884 629
Le 31 mars 2018	2 977 345
Le 31 mars 2019	3 074 696
Le 31 décembre 2019	2 362 811
Total	**16 701 829 $**

Notes aux états financiers

31 mars 2014

9. Instruments financiers

Selon la direction, la Commission n'est exposée à aucun risque important lié aux taux d'intérêt, aux devises, aux flux de trésorerie ou au crédit découlant de ses instruments financiers en raison de leur nature de courte durée.

Risques liés aux taux d'intérêt :

Les actifs et les passifs financiers de la Commission ne sont pas exposés à d'importants risques liés aux taux d'intérêt. Les investissements de la Commission consistent en trois obligations du gouvernement de l'Ontario arrivant à échéance en septembre 2015, septembre 2016 et mars 2017, et à rendement réel de 1,42 %, 1,80 % et 1,48 % respectivement. Les soldes de trésorerie portent intérêt à un taux de 1,15 % (de 1,15 % à 1,25 % en 2013). Le taux d'intérêt moyen de l'encaisse pour l'année était de 1,15 % (1,23 % en 2013).

Un changement de 25 points de base dans les taux d'intérêt aurait des répercussions de 16 418 $ (17 700 $ en 2013) sur les excédents d'exploitation de la Commission.

Risques liés aux devises :

L'exposition de la Commission aux risques liés aux devises est faible puisque très peu d'opérations sont effectuées dans des devises autres que le dollar canadien.

Risques liés aux crédits :

L'exposition de la Commission aux risques liés aux crédits est faible puisque l'encaisse de la Commission et les obligations du gouvernement de l'Ontario, dont l'échéance est relativement courte, sont détenues par une banque canadienne de renom. En raison des taux de recouvrement élevés, les coûts liés au processus de réglementation devant être évalués et les comptes débiteurs de la Commission sont peu exposés à des risques liés aux crédits. Le classement par échéance des crédits débiteurs est résumé ci-dessous :

	Actuels	Plus de 60 jours	Plus de 90 jours	Total
Coûts liés au processus de réglementation	97 818 $	9 768 $		107 586 $
Recouvrement des coûts généraux		1 452		1 452
Paiement par anticipation des droits de permis	(1 000)	(800)		(1 800)
Recouvrement de la TVH	469 336			469 336
Intérêts courus à recevoir	6 623			6 623
Total	**572 777 $**	**10 420 $**	**0 $**	**583 197 $**

Risques liés aux flux de trésorerie :

L'exposition de la Commission aux risques liés aux flux de trésorerie est faible puisque la Commission a une encaisse suffisante pour régler tous les passifs à court terme et les trois obligations du gouvernement de l'Ontario sont convertibles en sommes d'espèces, en tout temps et sans pénalité. Depuis le 31 mars 2014, la Commission a une encaisse de 5 445 468 $ (5 432 863 $ en 2013) et trois obligations du gouvernement de l'Ontario totalisant 4 992 918 $ (4 757 803 $ en 2013) pour régler le passif à court terme de 7 068 895 $ (6 930 580 $ en 2013).

10. Opérations entre entités apparentées

La province d'Ontario est un apparenté puisqu'elle est l'entité responsable du contrôle la CEO. Conséquemment, la SIERE, l'OEO, l'OPG, Hydro One et plusieurs ministères provinciaux sont apparentés à la CEO, car la province de l'Ontario est responsable de ces entités. Leurs opérations pour l'exercice clos le 31 mars 2014 ont des revenus cumulés de 14 867 710 $ (14 517 752 $ au 31 mars 2013), dont un grand pourcentage provient des coûts généraux réels conformément à l'évaluation des coûts, et des dépenses cumulées de 85 224 $ (89 243 $ au 31 mars 2013), dont une importante partie provient de plusieurs ministères provinciaux. Les opérations entre entités apparentées relatives aux avantages sociaux futurs des employés sont consignées à la note 6.

Membres de la Commission de l'énergie de l'Ontario

Présidente-directrice générale
Rosemarie T. Leclair

Nomination : 6 avril 2011
Échéance du mandat : 5 avril 2016

Vice-présidente
Cynthia Chaplin

Nomination : 3 mars 2004
Échéance du mandat : 2 mars 2014

M^me^ Chaplin est vice-présidente depuis mars 2010 et a été présidente intérimaire de novembre 2010 à avril 2011.

Vice-président
Ken Quesnelle

Nomination : 6 septembre 2005
Échéance du mandat : 5 septembre 2015

M. Quesnelle a été nommé vice-président en février 2014.

Paula Conboy

Nomination : 1^er^ mars 2010
Échéance du mandat : 28 février 2015
Membre à temps plein de la Commission

Marika Hare

Nomination : 30 avril 2010
Échéance du mandat : 29 avril 2016
Membre à temps plein de la Commission

Christine Long

Nomination : 13 juin 2012
Échéance du mandat : 12 juin 2017
Membre à temps plein de la Commission

Allison Duff

Nomination : 1^er^ février 2013
Échéance du mandat : 31 janvier 2015
Membre à temps partiel de la Commission

Emad Elsayed

Nomination : 20 juin 2012
Échéance du mandat : 19 juin 2017
Membre à temps partiel de la Commission

Jerry Farrell

Nomination : 20 juin 2012
Échéance du mandat : 19 juin 2014
Membre à temps partiel de la Commission

Membres de la Commission de l'énergie de l'Ontario (suite)

Ellen Fry
Nomination : 20 juin 2012
Échéance du mandat : 19 juin 2017
Membre à temps partiel de la Commission

Peter Noonan
Nomination : 1er février 2013
Échéance du mandat : 31 janvier 2015
Membre à temps partiel de la Commission

Cathy Spoel
Nomination : 13 octobre 1999
Échéance du mandat : 3 février 2016
Membre à temps partiel de la Commission

Équipe des cadres supérieurs

Mary Anne Aldred
Avocate générale et vice-présidente,
Services juridiques et politique stratégique

Lynne Anderson
Vice-présidente,
Applications

Peter Fraser
Vice-président,
Rendement et opérations de l'industrie

Karim Karsan
Vice-président,
Services aux consommateurs

Julie Mitchell
Vice-présidente, Solutions liées aux gens,
à la culture et à l'entreprise

Coordonnées de la Commission de l'énergie de l'Ontario

Pour communiquer avec la Commission :

COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO
C.P. 2319
2300, rue Yonge
27e étage
Toronto (Ontario) M4P 1E4
Canada

Tél. : 416 481-1967
Sans frais en Amérique du Nord : 1 888 632-6273
Télécopieur: 416 440-7656

Adresse du site Web : **www.ontarioenergyboard.ca**

Centre des relations avec les consommateurs de la CEO :
Numéro sans frais : 1 877 632-2727
Toronto : 416 314-2455
Courriel : **consumerrelations@ontarioenergyboard.ca**

Pour communiquer avec les relations avec l'industrie, faites parvenir un courriel à l'adresse suivante : **industryrelations@ontarioenergyboard.ca**

Vous pouvez vous procurer des exemplaires du rapport annuel ainsi que d'autres publications, en communiquant avec la Commission.